



Тема выступления: Upgrade туристической индустрии. Взгляд в будущее.

Представляет: Максим Головин

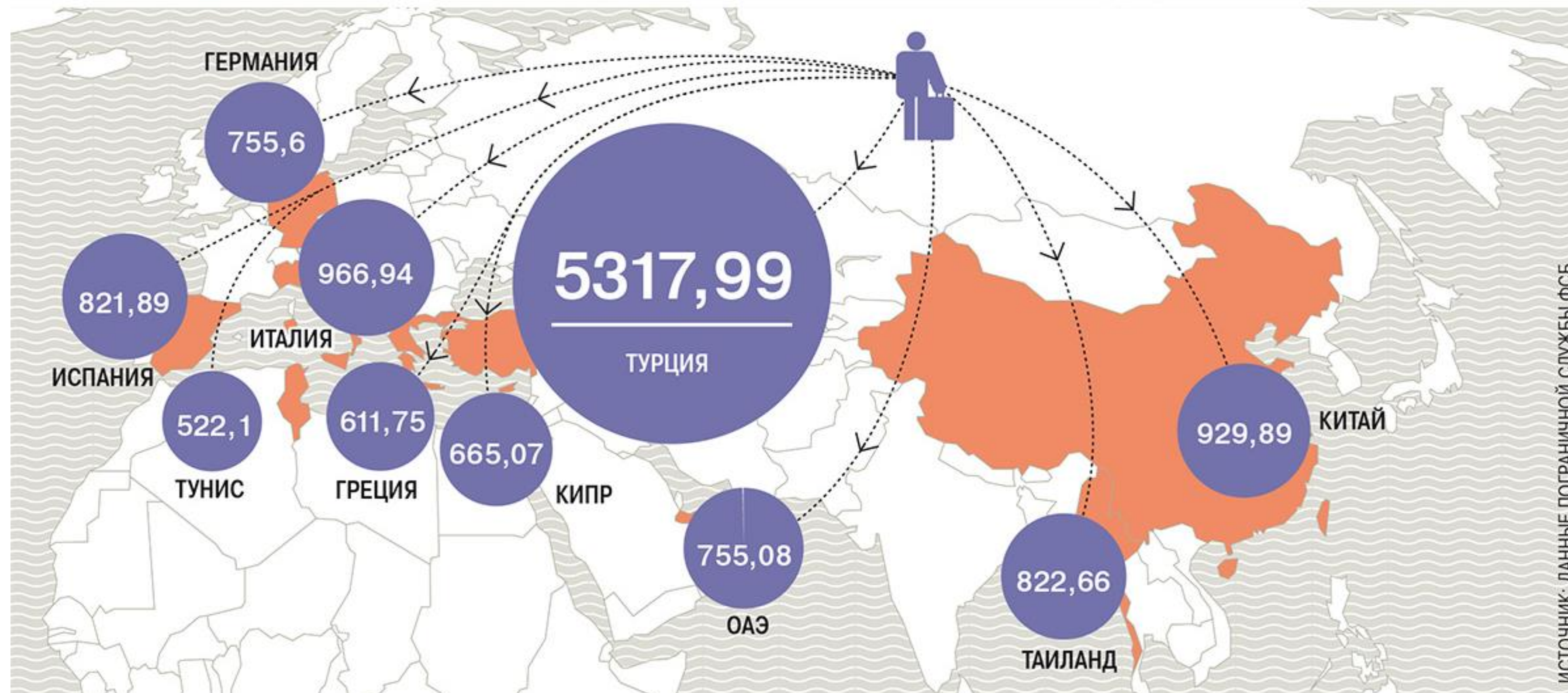
Эксперт в сфере туризма и гостиничного бизнеса, генеральный директор «Центр туристического обслуживания», директор по развитию «Туроператор ИНТУРИСТ», член-корреспондент Международной академии менеджмента, амбассадор Общенационального Союза Индустрии Гостеприимства

27.05.2020

Москва

ТУРИЗМ 2019. КАК ЭТО БЫЛО?

САМЫЕ ПОПУЛЯРНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА В РОССИИ В 2019 ГОДУ (ТЫС. ЧЕЛОВЕК)



В 2019 году общий выездной поток вырос на 7,9% по сравнению с 2018 годом или на 3,5 млн поездок. При этом почти треть годового прироста поездок российских граждан (31%) дала Турция

АНАЛИЗ КРИЗИСА 2020

	2008-2009	2014-2015	2020-
Причины	Ипотечный кризис США	<ul style="list-style-type: none"> • Снижение цен на сырье • Введение санкций 	<ul style="list-style-type: none"> • Снижение цен на сырье • Коронавирус
Беспокойство¹	Экономика	Экономика	Здоровье ²
Каналы информации	ТВ, интернет, радио, соц. сети, газеты/ журналы		
Каналы FMCG-торговли	Офлайн	Офлайн	Офлайн и онлайн
Затронутые сферы	Финансы и инвестиции, производство, недвижимость, торговля, туризм и др.		
Третичный сектор, %³	60,6%	63,2%	63,5%
Возможности для бизнеса	Консолидация рынка	Рост импортозамещения	?

Источники: 1- Nielsen Consumer Confidence Index; 2- Опрос «Covid-19 wave 0», 9-15 марта 2020 г (N=1000); 3- Росстат, % от валовой добавленной стоимости

АНАЛИЗ ПРИЧИН БЕСПОКОЙСТВА

n

ЗДОРОВЬЕ – ГЛАВНАЯ ПРИЧИНА ДЛЯ БЕСПОКОЙСТВА РОССИЯН



ЗДОРОВЬЕ



ЛИЧНОЕ
БЛАГОСОСТОЯНИЕ



ЦЕН НА ТОВАРЫ
И УСЛУГИ



ПЕРСПЕКТИВЫ
ТРУДОУСТРОЙСТВА



ЭКОЛОГИЯ В МИРЕ



ДОСТУПНОСТЬ
ПУТЕШЕСТВИЙ ЗА
ГРАНИЦУ

**КАЖДЫЙ ВТОРОЙ
ОБЕСПОКОЕН
РАСПОСТРАНЕНИЕМ
КОРОНАВИРУСА**

ТОЧКИ РОСТА И ПАДЕНИЯ ИНТЕРЕСА



В связи с карантином пользователи переключаются на:

ПОКУПКИ/ПОИСК ТОВАРОВ ПЕРВОЙ НЕОБХОДИМОСТИ ОНЛАЙН

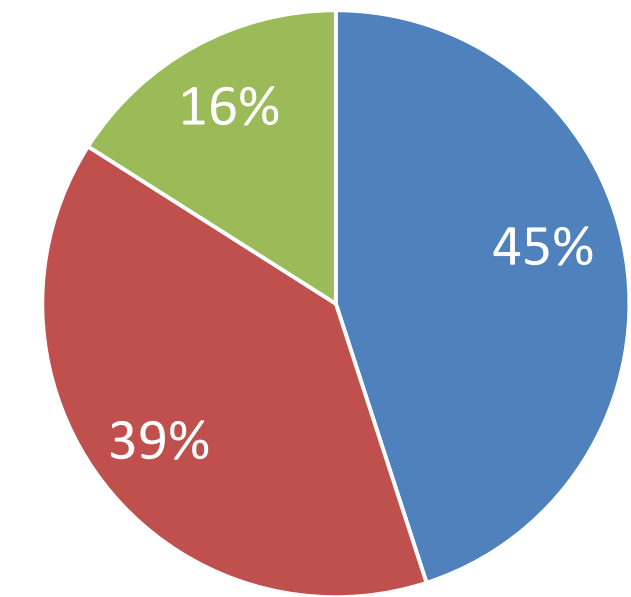
Категории мультиритейл, финансы, товары для животных – FLAT: растут за счет продуктов, но падает поиск по сопровождающим товарам

По данным Google Trends

ТУРИЗМ. НОВАЯ РЕАЛЬНОСТЬ

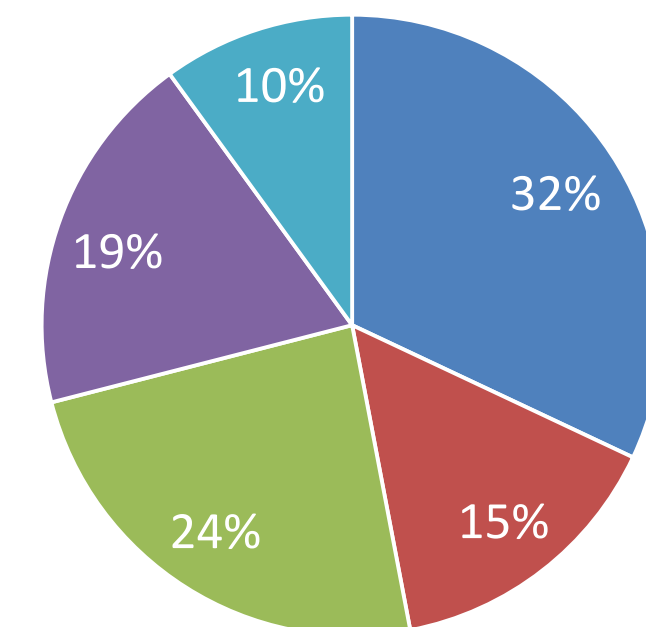
- «Приостановка» деятельности практически по всем направлениям, особенно индустрия туризма и гостиничного бизнеса
- Ожидание относительно продолжительности кризиса - более 12 месяцев с чередованием фаз «возвращения к норме» /«отскок» в карантин
- Поиск новых ниш – оценка рынка и поиск новых возможностей
- Изменение поведения потребителей («новые» предпочтения и привычки потребителей, вместе с новыми бизнес-моделями: более высокая чувствительность потребителей к вопросам гигиены и здоровья, склонности к более здоровому питанию, более активным занятиям спортом, безопасности в путешествиях)
- Рост цифровизации как клиентов, так и поставщиков (возможность установления прямых отношений/эмоциональную связь через коммуникацию)
- Работа перевозчиков, отелей, туроператоров, турагентов и др. поставщиков услуг в новых условиях – изменение бизнес-моделей работы

Прогноз по выходу из кризиса



- ситуация вернется к норме не раньше чем через 4-12 мес.
 - ситуация вернется к норме через 1-3 мес.
 - другие варианты
- По данным Ростуризма

Планы на летний отдых



- отправлюсь в деревню/на дачу
- буду сидеть дома
- буду путешествовать по России
- буду работать
- прочие варианты

ИЗМЕНЕНИЕ ПРИВЫЧЕК

КАК ИЗМЕНИЛОСЬ ПОТРЕБЛЕНИЕ КОНТЕНТА ИЗ-ЗА COVID-19?

21%

стали чаще читать
онлайн-книги



20%

стали чаще проводить
время в социальных сетях



18%

стали чаще
смотреть видео



12%

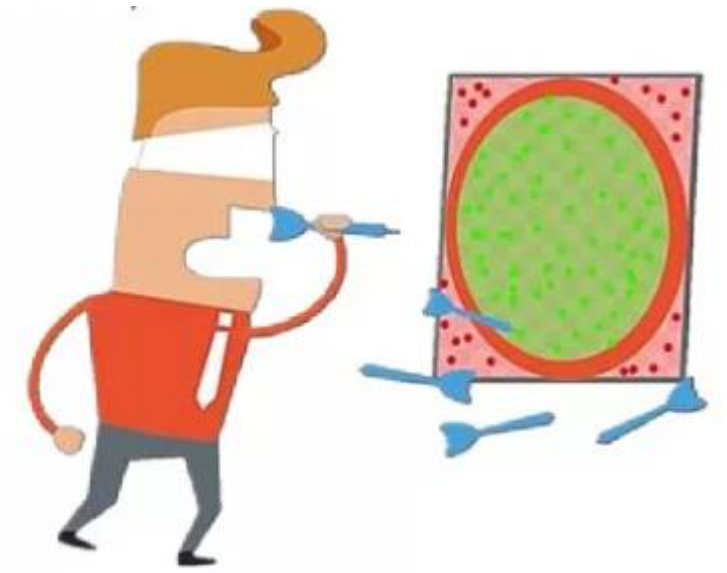
стали чаще слушать
музыку и радио



Источник: исследование Nielsen «Влияние COVID-19 на потребительское поведение», 2020 год

ПЛАН ДЕЙСТВИЙ В НОВОЙ РЕАЛЬНОСТИ

- Оценка ситуации на рынке, в компании (команда, маркетинг, финансы)
- Проведение анализа изменений: маркетинговая инновация (исследования ЦА, поиск и создание новых продуктов, тестирование новых каналов, работа с контентом, с повышением уровня сервиса)
- Работа с аналитикой данных (запросы, объем спроса, изменения)
- Проведение мер, стимулирующих спрос (отложенного спроса, поведенческих паттернов), ситуативный маркетинг
- Работа с сегментацией рынка (mass market/ВИП), потребительским восприятием
- Разработка «более ценностного предложения» (при снижении лояльности к бренду, при высокой тревожности, требованиями к безопасности)
- Выход на «прямую» работу с клиентами (напоминание о себе, эмпатия к потребительским ценностям, удержание клиента, предложение поддерживающих услуг, анализ платежеспособности, проведение опросов, глубинных интервью, создание сообществ, прогноз изменений ЦА)
- Работа с блоггерами/лидерами общественного мнения
- Создание бесконтактной среды, изменение сайта (ключевые слова, настройка под запросы)
- Настройка CRM (вводим аналитику по клиентам, «узнаем» клиента лучше)



КЕЙСЫ ИЗ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ

Коммуникации с клиентом

Электронные письма, сообщения, видео с целью информирования потребителей о шагах, предпринятых в текущей непростой ситуации, а также для поддержки клиентов

pobeda

Уважаемые клиенты!

Каждый день мы получаем все больше сообщений. И судя по мейлам, предположительно более серьезная, чем Правительство приняло решение ограничить полеты. Наша команда Мы не будем рисковать вашим здоровьем. Поэтому мы приняли решение приостановить выполнение полетов с 1 апреля по 31 мая 2020 года. Если эти даты, я прошу вас хорошо авиабилет мы автоматически переключим на сайте pobeda.aero в течение 2020 года на оформленные билеты, которые возобновятся сразу после окончания периода.

Marriott
HOTELS · RESORTS · SUITES

Dear Alberto,

For more than 90 years, Marriott has lived by a core value established by our founder, JW Marriott, Sr., to "take care of our guests and associates." This enduring value guides us as we face the difficult challenge of responding to the coronavirus (COVID-19), which the World Health Organization declared a pandemic on Wednesday.

Our hearts are affected by this healthcare work that is affecting the world who we recognize traveling now and wellbeing

Whenever you hearts to serve

Arne Sorenson
President and CEO, Marriott International

1680

Commenti: 823 Condivisioni: 622

Предложения для клиентов

Измененные правила отмены бронирования, эксклюзивные предложения для планирования следующего отпуска (доп.подарки, скидки, членства в сетях и т.д.)

United Airlines @united

If you're scheduled to travel like to change your plans, then when you purchased your ticket more: uafly.co/2lpMCBX

Intourist

РЕГУЛЯРНЫЕ РЕЙСЫ СОЧИ

Вылеты из 17 городов с 01.06.20

Hilton

Your Points and Status

We know that earning Hilton Honors Points and Status is an important way we show appreciation. We also know the current travel environment may limit your ability to stay with us.

- We will pause the expiration of all points scheduled to expire between now and May 31, 2020.
- We will make updates to the requirements for earning tier status for 2021. Since the situation is still evolving, it is too early to make and announce specific changes. We are committed to sharing details as soon as possible.

At Hilton, we believe it is in challenging times like these that the power of hospitality is needed most of all. Whether you are traveling now or in the future, our team members are ready to welcome you with the Hilton hospitality you've come to expect.

Chris Nassetta
President & CEO, Hilton

Активности с клиентами

Викторины в соц.сетях для связи клиента с брендами, оздоровительные советы, предложения и идеи о здоровье, питании и др.

smallluxuryhotels 5h

HOTEL LEGOLAND

CENTARA
HOTELS & RESORTS

#TravelTuesday Quiz Time

Send message

#CENTARAatHOME

Your Lifestyle Companion during Social Distancing

Staying home and creating new work environments is the surest way to keep safe and continue progressing towards a healthier world.

Until you're able to travel freely once again, Centara has decided to join you at home.

ТЕКУЩИЙ ПРОГНОЗ ТУРИЗМА НА 2020 Г.

- Внутренний туризм «откроется» в лучшем случае с 1 июня, может и позднее
- Выездной туризм – не ранее осени 2020 г., при этом иностранные государства могут открываться ранее
- Первые путешественники - молодые люди до 30-35 лет
- Длительность поездки - короткие 2-3 дня
- По сути поездок - активные, экскурсионные туры, городские развлечения, поездки на природу, туры будут экономичными с поездками на машине
- Семьи с детьми скорее всего останутся дома либо на даче, немногие поедут на курорты РФ
- Популярные направления: Краснодарский край, Крым, Кавминводы, Калининградская область с пляжами Балтики, Карелия, Кавказ, Байкал, Камчатка

Данные по открытию туризма за рубежом



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!